

当院では、「地域に望まれる理想の医療を目指して」という理念のもと、皆様の当院に対する現状評価や、皆様が求める医療サービスの在り方の把握を目的として、平成26年11月から平成26年12月にかけてアンケート調査を実施しました。

このたび、その調査結果をお知らせします。

なお、調査結果および皆様のご意見から明らかになった課題につきましては、職員全員で十分協議・検討しました。たくさんのご意見をいただき、誠にありがとうございました。

今後も、より良い病院を目指してまいりますので、引き続きご教示いただきますようお願い申し上げます。

平成27年3月

患者さま満足度調査結果のご報告

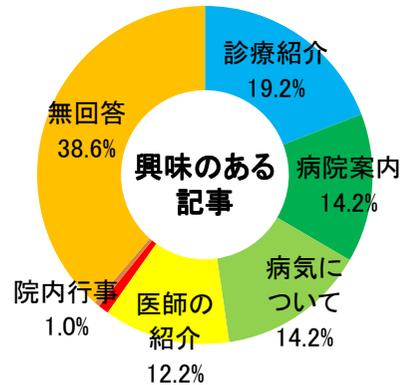
外来について

(平成26年11月10日～平成26年11月15日)



平成26年11月に行いました患者さまアンケート調査の集計結果をお知らせします。
外来に関しては、590人の方に回答していただきました。
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆様にご礼を申し上げます。
なお、詳しい内容やご意見については、談話室「ご意見箱」の横にファイルして置いてありますので、どうぞご覧ください。

■広報誌「葦」やホームページについて



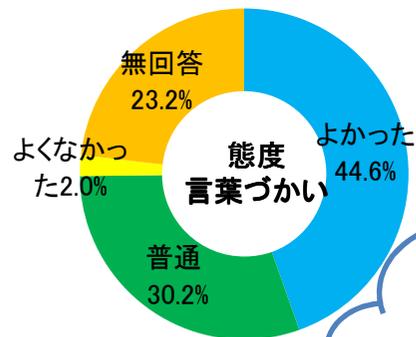
(ご意見)

- ・みなさんの声かけが嬉しい。
- ・職員がイキイキしていて好感がもてます。
- ・専門分野が優れていると感じます。

(回答)

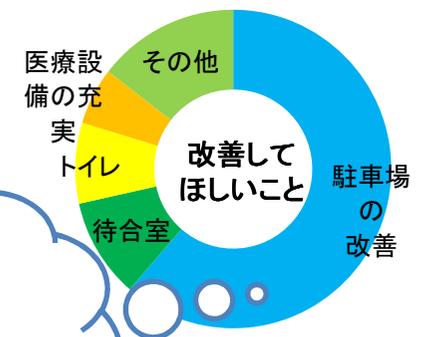
ありがとうございます！
これからも、職員接遇教育をし、
よりよい医療サービスを提供できる
よう努めます。

■職員の接遇について



駐車場に関しては、
ご迷惑をおかけして
申し訳ございません。
現在、拡張も含めて検討して
います。しばらくは、職員が駐車
場に出て、現場でご案内を行う
等の運用で対応しますので
ご理解ください。

■環境設備について



(ご意見)

- ・待ち時間が長いので待つようなら説明してほしい。
- ・予約しても待つので改善してほしい。

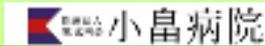
(回答)

待ち時間が長くなる要因としては、
診療内容や救急患者への対応等が
挙げられます。
今後も待ち時間短縮に向け努力し
てまいります。



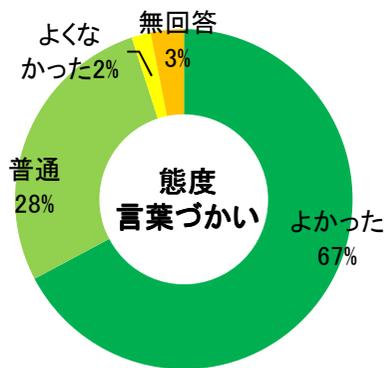
患者さま満足度調査結果のご報告 入院について

(平成26年11月4日～平成26年12月6日)



平成26年11月に行いました患者さまアンケート調査の集計結果をお知らせします。
入院に関しては、110人の方に回答いただきました。
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆様にご礼を申し上げます。
なお、詳しい内容やご意見については、談話室「ご意見箱」の横にファイルして置いてありますので、どうぞご覧ください。

■職員の接遇について



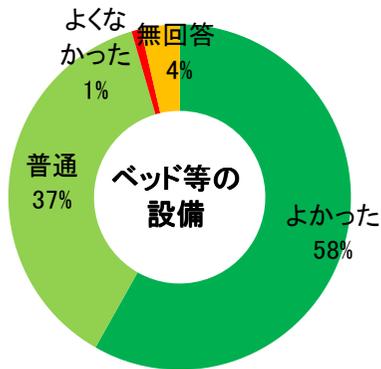
(ご意見)

- ・ 医師が、いろいろ相談にのって下さるので家族にとっても安心です。
- ・ 職員の方が、いつも気持ちよく挨拶をしてくださったり、問いかけに答えてくれるので嬉しいです。

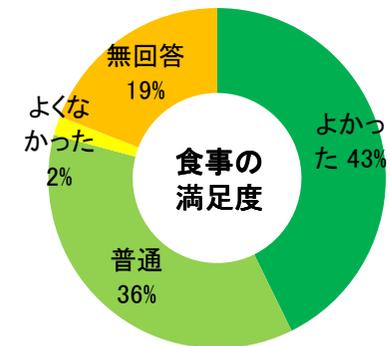
(回答)

お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます！
これまで以上に、満足度の高い病院となるようスタッフ全員のレベルアップを図ります。

■環境整備について



■食事について



(ご意見)

生活用品の購買が充実したものがあればより良い。

(回答)

当院には売店がないため、徒歩圏内のパン屋、コンビニ、スーパー等をご案内しております。
わからないことがあれば、お気軽に職員までお申し出ください。



外来

順番	種別	内容(概要)
1	美化清掃	清潔感があって良いです。 院内美化が良くなされている。 (30代女性・眼科)
2	接遇	受付、看護師さんの説明や案内の言葉づかい・対応・所作が良いと思った。 やさしい態度で接していただくと心が豊かになる。 地域を代表する病院で、職員も良い。 (70代男性・消化器内科)
3	接遇	他の病院の医師の勧めもあったので、事前に病院を見に来て広報誌を見つけて読んだ。 実際に来院し、誠実な対応がよかった。 (60代男性・神経内科)
4	接遇	職員がイキイキしている感じがして、大変好感がもてます。 (60代男性・泌尿器科)
5	接遇	小島病院に来るとホッとします。みなさんの声かけが嬉しいです。 (80代女性・泌尿器科)
6	接遇	看護師さんはやさしくて親切。 事務の方もてきぱきとして気持ちが良い。 (70代男性・神経内科)
7	接遇	先生や看護師が皆良い人で、話を聞いてもらえるので、安心して受けられます。 (60代女性・泌尿器科)
8	専門分野	専門分野の面では優れていると知人も言っています。 (70代男性・消化器内科)

入院

順番	種別	内容(概要)
1	食事	入院中のバイキングが良かった。 美味しい食事ありがとうございます。 (60代男性・内科)
2	美化清掃	院内が清潔で感染対策がされていると感じます。 (80代女性・内科)
3	病室	快適な部屋で看病してもらい よく面倒をみてもらって感謝しております。 (80代男性・内科)
4	接遇	夜救急車では運ばれ入院しました。 夜遅くでしたが、担当医師に連絡下さり、指示を電話でして頂き、救急車到着までには泌尿器科の先生が待っていてくださり、とても有り難く、介護者(娘)として本当に本当に助かりました。 先生が何度も病室を訪れて状態を説明下さり、回復させて頂き感謝の念でいっぱいです。また、生命燃やすこと出来、家に帰れる喜びを母娘でかみしめています。 入院中看護師さんをはじめかかわっていただいた職員の皆さんが常に笑顔で優しい声かけ対応に母も元気を出せました。そして何よりも、口からの食事が大切であることを痛感!! 病室まで栄養士さんも足を運んで下さり、母の食べれるように小切りやきざみ食。それも色相良くお皿に型を残しての盛り付け。母の食欲はドンドン高まり、いつも完食でした! 小島病院に携わっておられる一人お一人の「思いやり」に、そしてその行動、実践の数々に感謝の念でいっぱいです。環境・病室もきれいです。お陰さまで退院できます。ありがとうございます。感謝しつつの御礼です。 (80代女性・泌尿器科)
5	接遇	いつも気持ちよく看護師さんや受付の方々が挨拶をしてくださるので嬉しいです。 問いかけにも色々答えてくださるので安心しております。 (70代男性・内科)
6	接遇	こちらの要望にいろいろ答えてくださったり、 相談にのって下さるので家族にとって安心です。 (80代女性・内科)
7	接遇	病院関係者、スタッフの皆さまの笑顔で明るく接していただき 感謝しています。ありがとうございました。 (50代男性・泌尿器科)

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策	改善予定年月日
広報	ホームページのトップページを診療時間・休診の案内にしてほしい。 ホームページが地味すぎて古臭いイメージ。	広報委員会	この度は、貴重なご意見ありがとうございました。 広報担当者と話し合い、一部修正を行っていきます。 みなさまにとって、「見やすい・わかりやすい」ホームページ作りをしてまいりますので、お気づきの点がございましたら、これからもご意見をお願い致します。	平成27年3月中
職員接遇	(態度) 医師が顔を見て話をしない。パソコンばかり見ていた。	診療部	ご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 今回のご意見は、医師に伝え改善するよう指導しました。今後はこのようなご指摘が無いよう今まで以上に気をつけて対応してまいります。	平成27年4月中
職員接遇	(交代) 医師が代わる時、引き継ぎもない。 患者に対して代わる旨を説明しない。	診療部	説明不足となり、大変申し訳ございません。 このようなことが無いよう、改善していきます。 基本的なことですが、患者様に安心して当院を受診していただけるよう、丁寧でわかりやすい対応に努めてまいります。	平成27年4月中
職員接遇	(交代) 非常勤医師が1年で替わるのはなぜか？	診療部	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 非常勤医師の交代に関しては、大学の人事によるもので、短期間での交代がしばしば行われます。内科の専門性の高い領域の診療には、大学から専門医の派遣をお願いしています。御容赦ください。	平成27年4月中
職員接遇	(医師の説明) 一方的に自分の見解をとうとうと言われてこちらの話を十分に聞いてもらえなかった。	診療部	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。 まずは、患者さんの話をよく聞き、よりわかりやすく説明するよう指導しました。これからは、全職員が患者さんの立場に立ち、丁寧な対応ができるように致します。	平成27年4月中
職員接遇	(説明) 途中で入院患者を先生が対応されて、大幅に待ち時間が遅れたときに、看護師さんより説明がなく待たされた。	外来	配慮不足で申し訳ございません。 緊急で入院患者が出た場合は、医師が緊急の対応を行うため、外来患者さまにはお待ちいただくことがありますが、その際は、職員から、待ち時間や診療状況を説明するよう努めます。 ご理解とご協力をお願い申し上げます。	平成27年2月23日

外来

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策	改善予定年月日 改善済年月日
駐車場	関係ない車がいる。	管理課	<p>たくさんのご意見をいただき、本当にありがとうございました。</p> <p>駐車場については、現在拡張も含めて検討しています。しばらくは、職員が駐車場に出て、現場でご案内を行う等の運用で対応しますのでご理解ください。</p>	
駐車場	駐車場の充実。	管理課		
駐車場	歩行者が見えにくくて怖い。	管理課		
駐車場	駐車場1台のスペースをもう少し広く。	管理課		
待合室	車椅子の方が多く日はすれ違いが不便。	管理課 医療企画課 外来	<p>車椅子の患者さんが多く、ご不便をおかけしております。補助椅子をたくさん出しており、考えていきたいと思っております。会計前が少しせまいので、広い方で待っていただくよう誘導します。</p>	平成27年2月23日
待合室	処置室など少し狭いと感じる。 室温が少し寒い気がする。	外来	<p>処置室の広さについては、車椅子の患者さんが多い時は、狭く感じられるのかもしれませんが、ご理解ください。</p> <p>室温設定については、当院で温度設定をしておりますが、体感温度に個人差があり、寒く感じられたのかもしれませんが、寒いと感じた時は、職員にお申し出ください。</p>	平成27年2月23日
トイレ	トイレを広くしてほしい。	管理課	<p>ご不便をおかけして、申し訳ございません。</p> <p>現行の建物構造では、ギリギリのスペースを確保していますのでご理解ください。</p>	

外来

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策	改善予定年月日 改善済年月日
その他	会計精算時の番号がどこからでも見えるようにしてほしい。	医療企画課	ご提案ありがとうございます。 すぐに検討し、現在の受付番号表示板の機械を移動させようとしたが、機械事体が古く、配線等の関係で、機械を移動できないことがわかりました。現在、改善するよう検討しております。 職員が番号を呼んで対応しますので、ご了解ください。	平成27年2月28日
その他	案内表示板が少ない。初めて人はわかりにくい。	医療企画課	ご不便をおかけして、申し訳ございません。 できるだけ対応をするよう検討しております。 現在は、職員がご案内をして対応しますので、ご協力をお願い致します。	平成27年3月中
その他	wifi利用できるようにしてほしい。	管理課	貴重なご意見をありがとうございます。 申し訳ございませんが、今後前向きに検討致します。	
その他	靴のまま測定する体重計は、何kgかひいてあるのかどうかひと目でわかるようにしてほしい。	外来	ご意見ありがとうございます。 体重計の操作方法等を含め、掲示します。	平成27年2月28日
その他	売店があったらよい。	管理課	幾度となく検討しましたが、 当院では売店の設置は難しいと考えます。当院の徒歩圏内にコンビニや郵便局、スーパーがありますので、そちらをご案内しております。わからないことがございましたら、職員までお申し出ください。	平成27年2月28日

入院

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策	改善予定年月日 改善済年月日
設備	生活用品の購買が充実したものがあればより良い。 パンや週刊誌等。	管理課	貴重なご意見ありがとうございます。 1階の自動販売機コーナーへ最低限の物品を置いています。 希望の品があれば、お申し出ください。	
設備	テレビのリモコンが隣の人に反応する。	管理課	ご不便をおかけして、申し訳ございません。 できるだけ対応をします。	
アメニティ	洗面所に石鹸(泡状のもの)があればよい。	病棟	ご提案ありがとうございます。 申し訳ございませんが、現在の液状ハンドソープをご使用いただくようお願いいたします。ご了承ください。	
アメニティ	サンルームに電子レンジがあれば良い。	管理課	ご提案ありがとうございます。 検討しましたが、安全管理の面から、サンルームに置きっぱなしにすることは難しいと考えています。4階に設置しておりますので、ご利用ください。	
掃除	掃除の人の出入りが多すぎる。朝が早すぎる。 掃除の人たちの回数を1回で終わるように。	管理課	この度は、静かな療養環境が提供できず、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。効率よく掃除をするよう指導します。	平成27年3月中

入院

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策	改善予定年月日 改善済年月日
接遇	担当医師との面会する日時がうまく合わないので回診の日がわかるのなら教えてほしい。	病棟	大変申し訳ございませんが、回診では十分な時間をとることができません。 希望に応じ時間調整させていただきますので、遠慮なくお申し出ください。	
接遇	(職員間連携) 下の受付と、4階の連絡	医療企画課 病棟	この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 病棟と事務所の、情報共有と連携強化に努めます。 現在は、電話連絡等で連携をとっておりますが、決定事項等は紙で知らせるなどで確実に連携をとってまいります。	平成27年3月中
接遇	(対応) アラームが鳴ってもいつもの事だと思われているのか様子を見に来られないのはどうしてか。不安です。	病棟	大変申し訳ございません。 常日頃より療養に専念できる環境を整えております。職員の対応についても、より良い対応ができるよう現場で指導を行います。	
接遇	(笑顔) もう少し笑顔があればよい。	病棟	貴重なご意見をありがとうございます。 今後は職員の意識改革がされるよう、さらに職員接遇教育を行なってまいります。	平成27年3月中
接遇	(接遇) 土日や夕方、職員が少ない時や、打ち合わせをされている時に詰所に声をかけると「忙しいのに…」という雰囲気への対応をされることがある	病棟	貴重なご意見をありがとうございます。 今後は、このようなご指摘を受けることがないよう、職員へ指導しました。 職員の指導不足であったこととお詫びいたします。	平成27年3月中
その他	(CSセット) CSセットは必ず利用と言われたが、自分で準備できれば不要。	病棟	入院患者さま全員に利用をお願いしております。 ご要望は病棟で承りますので、ご相談ください。	
その他	(設備) 歩行サークルを借りられたらと思いましたが、数が少なくできませんでした	病棟	病棟には歩行サークルを常設しておりません。 希望時、適宜相談に応じますのでお申し出ください。	

外来

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策	改善予定年月日
待ち時間	なぜ予約したのに、予約時間に診察が始まらないのか。	外来	診察状況、患者急変時などにより、診察時間が変わり、申し訳ございません。 科によっては、診察前の検査に時間を要し、なかなか時間通りに勧めることができないこともあります。スタッフは気をつけて患者様になるべくご迷惑のかからないよう努力しています。気づきがあれば、お声かけください。	平成27年2月23日
待ち時間	一度とばされて40分以上待たされた。どうしてか。	外来	外来患者さまは、基本的に予約時間の順に職員よりお声かけを行っております。 今回のご指摘は、患者さまがトイレ等で不在だったのか、次の患者さん呼び、診察に時間がかかったのかもしれませんが。通常は何度もお声かけし、このようなことが無いように配慮しておりますが、もし呼ばれる順番について疑問があった場合は、すぐに職員までお申し出ください。	平成27年2月23日
待ち時間	予約時間より早く来た場合は、予約時間より早く診察してもらえるのか？	外来	都合により早く来院された場合、できるだけ対応をしようと思っておりますが、予約患者さんが集中した場合はお待ちいただくこととなります。	平成27年2月23日
待ち時間	夫婦で来院している。どちらが先でも良いが、間に複数の人を挟むのはなぜか。	外来	検査結果等のできた次第で、順番が前後する場合があります。ご夫婦を認識していなかったのかもしれませんが。申し訳ありません。 ご夫婦であっても、症状に応じては診察担当医が別々になる場合があります。その時は夫婦で来院されても一緒というわけにはいかず、ご迷惑をおかけします。	平成27年2月23日
待ち時間	電光掲示板などで、現在の診察患者の番号がわかるようにしてほしい。	外来	貴重なご意見をありがとうございます。 今後取り入れるよう、前向きに検討致します。	

外来

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策	改善予定年月日 改善済年月日	
接客	(対応) 受付で行列ができて待たされた。	医療企画課	お待たせして申し訳ございませんでした。 今後の対応として、 ①多い時は2人で対応する。問診に時間がかかる場合、対応係を呼ぶ。 ②待っている患者さまには忘れず声をかけるようにする。 ③説明に時間がかかるので、説明を相談窓口の方へお願いする。 という3つで対応していこうと考えております。	平成27年3月中	
空調設備	冷暖房の風が強かった。	病棟	ご不便をおかけして、申し訳ございません。 空調については、職員で気づけないこともございますので、お気づきの際はお申し出ください。		
図書	ゴルフ雑誌・テニス・スポーツ雑誌 プレジデント・ダイヤモンド・日経ビジネス NHKテキストの今日の料理ビギナーズやすてきにハンドメイド 小さい子どもを連れてくることがあるので、絵本がほしい	図書委員会	たくさんのご意見ありがとうございます。 委員会にて検討し、取り入れていこう検討します。	平成27年3月中	
入院	食事	食事表の説明内容に不満	栄養科	「食事サービスのご案内」の予定カレンダーに選択メニューの日が書いてありますが、糖尿病の患者さんだったため選択できない時が何回かあったためのご不満だと思われます。ご本人に「治療食の場合はご希望に添えない場合があります」と説明していましたが、何日が選択できるのか詳しい説明が欲しかったとの事でした。 患者さんごとに予定カレンダーを作る事は難しいため、「食事サービスのご案内」の紙を訪問時に渡す際、治療食を食べている患者さんの場合はくわしく口頭でお知らせすることになりました。	平成27年1月から